

2014年8月27日
SMBC日興証券株式会社

ご高齢のお客様やそのご家族へのサービス向上に向けた取り組みについて

SMBC日興証券株式会社は、ご高齢のお客様やそのご家族の方が、より安心してお取引いただける金融機関を目指し、下記の通り、一層のサービス向上に取り組むことと致しましたのでお知らせします。

記

1.「認知症サポーター養成講座※1」を、今年度内に本支店※2の全営業社員が受講

当社の社員が認知症の方の状況やご高齢の方の身体機能低下について深く理解し、お客様の変化にいち早く気づき、適切に対応する為の知識を身につけることによって、当社が、より地域社会に貢献し、より信頼いただける金融機関となることを目的とし、本支店の全営業社員が「認知症サポーター養成講座」を、本年9月5日より順次受講いたします。

2.「サービス・ケア・アテンダント※3」資格を取得した社員を、今年度内に本支店へ配置

当社の社員が年齢・性別・国籍・障がいの有無にかかわらず、あらゆるお客様の立場にたって、公平な情報とサービスを提供し、また、そのための配慮や気づき、心配りができるようになることを目的とし、「サービス・ケア・アテンダント」資格を取得した社員の本支店への配置を、本年12月より順次開始いたします。「サービス・ケア・アテンダント」資格を取得した社員の本支店への配置は、証券業界初の取り組みです。

3.「ヘルスケア相談サービス 24」の提供

本年7月1日より、ご高齢のお客様やそのご家族の方が、24時間365日無料でご利用いただける、電話による健康相談サービスを提供しております。

※1 認知症サポーターとは、認知症について正しく理解し、認知症の人や家族を温かく見守り、支援する応援者のことです。厚生労働省が「認知症を知り地域を作るキャンペーン」の一環として、「認知症サポーター」を全国で養成し、認知症になっても安心して暮らせる町になることを目指す「認知症サポーターキャラバン」事業を、2005年度より実施しており、本講座は当該事業に沿ったものとなります。

※2 2014年8月27日時点で、当社の本支店数は115ヶ店となっております。

※3 サービス・ケア・アテンダントとは、年齢・性別・国籍・障がいの有無にかかわらず、あらゆるお客様の立場にたって、公平な情報とサービスを提供し、また、そのための配慮や気づき、心配りができる人材のことです。一般社団法人公開経営指導協会（本部・東京都中央区銀座）が試験実施・運営する資格であり、2002年度から実施されている本資格の総資格取得者数は約7,000名（2014年8月現在）にのぼります。

以上